



# भारत का राजपत्र

## The Gazette of India

असाधारण  
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4  
PART III—Section 4

प्राप्तिकार से प्रकाशित  
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 39]  
No. 39]

नई दिल्ली, बंगलवार, मार्च 18, 2008/मार्च 28, 1929  
NEW DELHI, TUESDAY, MARCH 18, 2008/MARCH 28, 1929

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राप्तिकारण

अधिकाराणा

नई दिल्ली, 17 मार्च, 2008

दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण (संशोधन) विनियम, 2008  
(2008 का संख्या 1)

सं. 15-2/2008-आरई.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राप्तिकारण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के माध्यम से भारा 36 द्वाय प्रत्येक राजितयों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राप्तिकारण दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) में संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :—

1. (1) इन विनियमों को दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण (संशोधन) विनियम, 2008 कहा जाएगा।
  - (2) ये राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे।
2. दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) (जिसे इसमें इसके परचम दूरसंचार विनियम कहा गया है) के विनियम 2 में, खंड (ज) के परचात् निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात् :—  
(जक) "जांच समिति" से अभिश्रेत है विनियम 17वें में विनिर्दिष्ट खंड समिति।
3. मूल विनियमों के विनियम 11 में, उप-खंड (1) में,—
  - (क) "नौ माह की अवधि" शब्दों के स्थान पर "दो वर्ष की अवधि" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे;
  - (ख) निम्नलिखित परंतुक अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात् :—  
"परन्तु यह कि यदि इस उप-विनियम में निर्दिष्ट सुविधा दो वर्ष की अवधि से पूर्व विकसित नहीं गई है, तो सब्सक्राइबर दो वर्ष की अवधि से पूर्व शामिल करने अथवा हटाने के लिए ऐसा अनुरोध कर सकेगा!"।

4. मूल विनियमों के विनियम 16 में,—

(क) उप-विनियम (1) के पश्चात्, निम्नलिखित उप-विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:—

“(1क) उप-विनियम (1) के अधीन प्रत्येक शिकायत सब्सक्राइबर द्वारा उसे अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त होने के पंद्रह दिन के भीतर की जाएगी।”;

(ख) उप-विनियम (3) में,—

(i) खंड (क) में, “प्रेषक को” शब्दों के स्थान पर “प्रेषक को, इस उप-विनियम के खंड ख के अधीन प्रभारों के उद्ग्रहण के प्रति पूर्वाधेश रखे बिना,” शब्द, कोष्ठक और अंक प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

(ii) खंड (ख) में,—

(अ) “खंड (क) में निर्दिष्ट प्रेषक इस प्रकार का निदेश पाने के पश्चात् भी” शब्दों के स्थान पर “प्रेषक” शब्द प्रतिस्थापित किया जाएगा।

(आ) “प्रत्येक पश्चात्वर्ती अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण” शब्दों के स्थान पर “प्रत्येक अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण” शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

5. मूल विनियमों के विनियम 17 में, निम्नलिखित परंतुक अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:—

“परंतु यह कि इस विनियम में अंतर्विष्ट कोई भी बात किसी सेवा प्रदाता को (जिसे इसके पश्चात् पूर्व सेवा प्रदाता कहा गया है) किसी अन्य सेवा प्रदाता के सब्सक्राइबरों को अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण भेजने के लिए तब तक प्राधिकृत नहीं करेगी,—

(क) जब तक कि पूर्व सेवा प्रदाता भारत सरकार, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, दूरसंचार विभाग के साथ एक टेलीमार्किटर के रूप में पंजीकृत हो तथा वह ऐसे अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण को भेजने की तारीख को पंजीकरण का वैध प्रमाण-पत्र धारण करता हो;

(ख) जब तक कि ऐसा सब्सक्राइबर, जिसे अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण भेजा गया है, इन विनियमों के अधीन राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में पंजीकृत नहीं है अथवा विनियम 7 के उप-विनियम (1) के अधीन अनुरोध करने की तारीख से पैंतालीस दिन की अवधि समाप्त नहीं हो गई हो;

(ग) यदि ऐसा अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण तत्समय प्रवृत्त किसी विधि के उपबंधों का अथवा, यथास्थिति, किसी सक्षम न्यायालय अथवा अधिकरण अथवा प्राधिकरण अथवा फोरम अथवा आयोग द्वारा पारित अथवा जारी किए गए किसी निर्णय अथवा डिक्री, पंचाट अथवा आदेश का उल्लंघन करता हो।”

6. मूल विनियमों के अध्याय IV के पश्चात्, निम्नलिखित अध्याय अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

**"अध्याय IVक"**

अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषणों को भेजने के लिए जांच तथा वित्तीय हतोत्साहन हेतु उपबंध

17क. अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषणों को रोकने में सेवा प्रदाताओं की विफलता के परिणाम—यदि कोई सेवा प्रदाता विनियम 15 अथवा विनियम 16 अथवा विनियम 17 के उपबंधों का अतिलंघन करता है, तो वह उसके लाइसेंस के निबंधन और शर्तों अथवा उसके लाइसेंस के अधीन अधिरोपित की जा सकने वाली किसी शास्ति, अथवा विनियम 16 के उप-विनियम (3) के खंड (ख) में अंतर्विष्ट उपबंधों अथवा अधिनियम के उपबंधों अथवा उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों अथवा विनियमों अथवा आदेशों अथवा जारी अनुदेशों के प्रति पूर्वापेक्षा रखे बिना, वित्तीय हतोत्साहन के रूप में, ऐसी राशि, जो पांच हजार से अनधिक होगी, के भुगतान का तथा ऐसे अतिलंघन के दूसरे अथवा पश्चात्वर्ती मामले में ऐसी राशि, जो प्रत्येक ऐसे उल्लंघन के लिए पच्चीस हजार रुपये से अनधिक होगी, के भुगतान का दायी होगा, जैसाकि प्राधिकरण विनियम 17ज के अधीन आदेश द्वारा निर्देश दिया जाए।

17ख. वित्तीय हतोत्साहन की राशि का निर्णय करने के लिए प्राधिकरण द्वारा ध्यान में रखे जाने वाले कारक—विनियम 17क के अधीन वित्तीय हतोत्साहन की राशि का निर्णय करते समय, प्राधिकरण उपभोक्ता को हुई असुविधा के परिमाण तथा सेवा प्रदाता द्वारा, यथास्थिति, विनियम 15 अथवा विनियम 16 अथवा विनियम 17 के उपबंधों के गैर-अनुपालन की आवृत्तीय प्रवृत्ति को सम्यक रूप से ध्यान में रखेगा।

17ग. जांच का आदेश करने की प्राधिकरण की शक्ति—जहां प्राधिकरण अथवा अध्यक्ष (जिसे इसमें इसके पश्चात "नियुक्ति प्राधिकारी" कहा गया है) के पास यह विश्वास करने का युक्तिसंगत आधार है कि किसी सेवा प्रदाता ने विनियम 15 अथवा विनियम 16 अथवा विनियम 17 के उपबंधों का अतिलंघन किया है, तो वह, लिखित में आदेश करके, जांच समिति को, यथास्थिति, विनियम 15 अथवा विनियम 16 अथवा विनियम 17, जैसाकि नियुक्ति प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट किया जाए, के अतिलंघन की जांच करने तथा प्राधिकरण को उस पर रिपोर्ट प्रस्तुत करने का निर्देश दे सकेगा।

17 घ. जांच समिति की संरचना—(1) विनियम 17ग में यथानिर्दिष्ट जांच करने के प्रयोजन के लिए जांच समिति में तीन अधिकारी होंगे, जो प्राधिकरण में सलाहकार की पंक्ति से नीचे के नहीं होंगे तथा यह निम्न से मिलकर बनेगी,—

- (क) प्राधिकरण में विनियामक प्रवर्तन प्रभाग से एक प्रतिनिधि;
  - (ख) प्राधिकरण में विधि प्रभाग से एक प्रतिनिधि;
  - (ग) प्राधिकरण में किसी अन्य प्रभाग से एक प्रतिनिधि,
- जैसाकि नियुक्ति प्राधिकारी द्वारा नामनिर्दिष्ट किया जाए:

परंतु यह कि प्राधिकरण में किसी ऐसे सलाहकार को, जिसका संबंध समिति द्वारा जांच किए जा रहे अथवा जांच किए जाने के लिए निर्देशित मामले के निपटान से हो, नियुक्त प्राधिकारी द्वारा उस मामले में जांच समिति के सदस्य के रूप में नामनिर्दिष्ट नहीं किया जाएगा।

(2) यदि अस्थायी अनुपस्थिति के अलावा अन्य कारणों से जांच समिति के किसी सदस्य के पद में कोई रिक्ति उत्पन्न होती है, तो, नियुक्त प्राधिकारी उस रिक्ति को भरने के लिए अन्य अधिकारी को, जो प्राधिकरण में सलाहकार की पंक्ति से नीचे का न हो, नामनिर्दिष्ट करेगा तथा जांच समिति के समक्ष कार्यवाही उसी अवस्था से जारी रहेगी, जब से ऐसे नामनिर्देशन द्वारा रिक्ति को भरा गया है।

17. विनियम 15 अथवा विनियम 16 अथवा विनियम 17 के उपबंधों के अतिलंघन के अवधारण छेत्र जांच करने के लिए पद्धति—(1) विनियम 15 अथवा विनियम 16 अथवा विनियम 17 के उपबंधों के अतिलंघन के अवधारण के प्रयोजनार्थ जांच करने में, जांच समिति, प्रथमतः संबंधित सेवा प्रदाता को एक नोटिस जारी करेगी जिसमें उससे ऐसी अवधि, जोकि नोटिस में निर्दिष्ट की जाएगी, के भीतर कारण बताने की अपेक्षा की जाएगी (यह अवधि नोटिस को सौंपे जाने की तारीख से चौदह दिन से कम नहीं होगी)।

(2) उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट ऐसे किसी सेवा प्रदाता को उस उप-विनियम के अधीन दिए गए प्रत्येक नोटिस में उसके द्वारा, यथास्थिति, विनियम 15 अथवा विनियम 16 अथवा विनियम 17 के कथित रूप से किए गए अतिलंघनों के विवरणों को दर्शाया जाएगा।

(3) यदि ऐसे सेवा प्रदाता द्वारा दर्शाए गए कारण, यदि कोई है, पर विचार करने के पश्चात् समिति की राय यह है कि संबंधित सेवा प्रदाता को व्यक्तिगत रूप से सुना जाना चाहिए, तो वह ऐसे सेवा प्रदाता को उपस्थित होने के लिए तारीख निर्धारित करते हुए उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से एक नोटिस जारी करेगी।

(4) जांच समिति उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट संबंधित सेवा प्रदाता को ऐसे दस्तावेज अथवा अन्य सामग्री, जो वह जांच के लिए प्रासंगिक समझे, प्रस्तुत करने का अवसर प्रदान करेगी।

(5) यदि किसी सेवा प्रदाता का प्राधिकृत प्रतिनिधि जांच समिति के समक्ष प्रस्तुत होने, जैसा कि उप-विनियम (3) द्वारा अपेक्षित है, में असफल रहता है, इसकी उपेक्षा करता है अथवा इससे इंकार करता है, तो समिति ऐसा करने के कारणों को अभिलेखित करने के पश्चात् ऐसे प्राधिकृत प्रतिनिधि की अनुपस्थिति में जांच को आगे बढ़ाएगी।

17. जांच समिति की रिपोर्ट—(1) विनियम 17 के अधीन जांच की समाप्ति के पश्चात् समिति एक रिपोर्ट तैयार करेगी जिसमें यह दर्शाया गया होगा कि क्या विनियम 17 में निर्दिष्ट सेवा प्रदाता ने, यथास्थिति, विनियम 15 अथवा विनियम 16 अथवा विनियम 17 के उपबंधों का अतिलंघन किया है, और ऐसी रिपोर्ट प्राधिकरण को प्रस्तुत करेगी।

(2) उप-विनियम (1) के अधीन की गई प्रत्येक रिपोर्ट में विनियम 15 अथवा विनियम 16 अथवा विनियम 17 के उन उपबंधों को निर्दिष्ट किया जाएगा, जिनका कि अतिलंघन किया गया है तथा इसमें ऐसे निष्कर्ष के लिए संक्षिप्त कारण निहित होंगे और यह रिपोर्ट दिनांकित और जांच समिति के सभी सदस्यों द्वारा हस्ताक्षरित की जाएगी।

**17छ.** नोटिसों की सुपुर्दगी—विनियम 17छ के उप-विनियम (1) और (3) में निर्दिष्ट नोटिसों की सुपुर्दगी संबंधित सेवा प्रदाता को निम्न रीति से की जाएगी, अर्थात्,—

(क) उस सेवा प्रदाता अथवा उसके विधिवत रूप से प्राधिकृत प्रतिनिधि को सौंपकर या देकर; अथवा

(ख) इसे संबंधित सेवा प्रदाता के व्यवसाय के पते पर अथवा उसके पंजीकृत कार्यालय में पंजीकृत डाक द्वारा भेजकर तथा उसकी पावली प्राप्त करके।

**17ज.** जांच समिति की रिपोर्ट पर प्राधिकरण द्वारा वित्तीय हतोत्साहन के माध्यम से राशि के संदाय के लिए आदेश—(1) प्राधिकरण, जांच समिति की रिपोर्ट पर विचार करने के पश्चात, आदेश द्वारा, ऐसे सेवा प्रदाता को, जिसने, यथास्थिति, विनियम 15 अथवा विनियम 16 अथवा विनियम 17 के उपबंधों का उल्लंघन किया है, विनियम 17क के उपबंधों के अधीन, वित्तीय हतोत्साहन के माध्यम से, ऐसी राशि का संदाय करने का निदेश दे सकेगा, जो आदेश में निर्दिष्ट की जाएः

परंतु यह कि प्राधिकरण द्वारा वित्तीय हतोत्साहन के माध्यम से किसी राशि के संदाय के लिए कोई आदेश तब तक नहीं किया जाएगा जब तक कि संबंधित सेवा प्रदाता को जांच समिति की रिपोर्ट में निहित निष्कर्षों के विरुद्ध अभ्यावेदन करने का एक युक्तिसंगत अवसर प्रदान नहीं कर दिया जाता है।

(2) इन विनियमों के अधीन वित्तीय हतोत्साहन के माध्यम से किसी संदाय के लिए आदेश करने के प्रयोजनार्थ प्राधिकरण का मार्गदर्शन प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों द्वारा किया जाएगा।

**17झ.** इन विनियमों के अधीन वित्तीय हतोत्साहन के माध्यम से भुगतान योग्य राशि जमा करना—वित्तीय हतोत्साहन के माध्यम से देय राशि को ऐसे लेखा शीर्ष में अंतरित किया जाएगा, जिसका उल्लेख इन विनियमों के अधीन ऐसी राशि के भुगतान के लिए आदेश में किया गया हो।

7. मूल विनियम के साथ संलग्न वचन-पत्र के प्ररूप में, मद (ग) में, “यह एक व्यावसायिक संदेश है, यदि आप आगे और संदेश प्राप्त न करना चाहते हों, तो अपने सेवा प्रदाता की कॉल-न-करें सूची में पंजीकरण कराएँ शब्दों के स्थान पर “यदि आप व्यावसायिक संदेश नहीं चाहते हैं, तो अपने प्रधालक के बात करें” वर्ण और शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

आर. के. आर्नल्ड, सचिव

[विज्ञापन III/4/142/2007/असा.]

**टिप्पणी 1** — मूल विनियम दिनांक 05 जून, 2007 की अधिसूचना सं 101-60/2006-एमएन द्वारा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खण्ड 4 में प्रकाशित किए गए थे।

**टिप्पणी 2** — व्याख्यात्मक ज्ञापन दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण (संशोधन) विनियम, 2008 के उद्देश्यों और कारणों का वर्णन करता है।

## व्याख्यात्मक ज्ञापन

### पृष्ठभूमि:

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (प्राधिकरण) ने अवांछित टेलीमार्केटिंग कॉलों को नियंत्रित करने के लिए 05 जून, 2007 को दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) बनाए थे तथा इस प्रकार उसने बुनियादी टेलीफोन अथवा सेल्यूलर मोबाइल टेलीफोन सेवाओं के सब्सक्राइबरों को अवांछनीय टेलीमार्केटिंग कॉलों/संदेशों से होने वाली परेशानी और असुविधा को कम किया था।

2. प्राधिकरण ने राष्ट्रीय कॉल—न—करें (एनडीएनसी) रजिस्ट्री स्थापित की है जोकि अक्तूबर, 2007 से कार्य कर रही है। एनडीएनसी को राष्ट्रीय सूचना—विज्ञान केन्द्र (एनआईसी), संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय द्वारा प्रचालित और अनुरक्षित किया जा रहा है। टेलीमार्केटरों को टेलीमार्केटिंग कॉलों करने से पूर्व अपने कॉलिंग टेलीफोन नम्बरों की सूची का सत्यापन एनडीएनसी से करना अपेक्षित है। सब्सक्राइबर अपने टेलीफोन नम्बरों को अपने संबंधित सेवा प्रदाताओं के माध्यम से एनडीएनसी में सूचीबद्ध कर सकते हैं। संबंधित सेवा प्रदाता उनके अनुरोध प्राप्त करने के तीस दिन के भीतर टेलीफोन नम्बरों को एनडीएनसी में शामिल कर देंगे।

3. सभी टेलीमार्केटरों को संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (दूरसंचार विभाग) के पास स्वयं को पंजीकृत कराना अपेक्षित है। एनडीएनसी रजिस्ट्री में ऑनलाइन पंजीकरण सुविधा उपलब्ध है।

4. प्राधिकरण, सेल्यूलर ऑपरेटर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया (सीओएआई) तथा एसोसिएशन ऑफ यूनाइटेड टेलीकॉम सर्विसेज ऑफ इंडिया (एयूएसपीआई) ने एनडीएनसी में पंजीकरण के लिए पद्धति को अग्रणी दैनिक समाचारपत्रों में विज्ञापित किया था। कॉल सेंटर नम्बर/शार्ट मैसेज सर्विस (एसएमएस) नम्बर, जिन पर पंजीकरण कराया जा सकता है, संबंधित सेवा प्रदाताओं की वेबसाइटों पर उपलब्ध हैं। इनका अवलोकन वेबसाइट [www.ndncregistry.gov.in](http://www.ndncregistry.gov.in) पर भी किया जा सकता है। दूरसंचार विभाग ने उपभोक्ताओं के नम्बर एनडीएनसी में दर्ज करने के लिए उन्हें आसान पहुंच सुलभ कराने के हेतु चार अंकों का एक विशेष कोड '1909' भी आवंटित किया है।

5. प्राधिकरण ने "दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4)" का प्रभावी कार्यान्वयन सुनिश्चित करने के लिए सेवा प्रदाताओं के साथ अनेक बैठकें भी कीं।

6. अभी तक, 8.3 मिलियन से अधिक फोन प्रयोक्ताओं ने एनडीएनसी रजिस्ट्री में "कॉल न करें" के लिए पंजीकरण करवा लिया है। लगभग 13600 टेलीमार्केटरों ने संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (दूरसंचार विभाग) के पास स्वयं को पंजीकृत करा लिया है। अपनी कॉलिंग सूची की जांच करने के लिए रोजाना लगभग 600 टेलीमार्केटरों द्वारा एनडीएनसी का उपयोग किया जा रहा है। टेलीमार्केटरों द्वारा जांच करने के लिए दर्ज किए गए लगभग 1522 मिलियन नम्बरों में से, एनडीएनसी द्वारा 1411 मिलियन नम्बरों को कॉल करने के लिए स्वीकृति प्रदान की गई है।

## दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) का गैर-अनुपालन

7. प्राधिकरण के पास दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) को अधिसूचित किए जाने के बाद भी उपभोक्ताओं को परेशान किए जाने के संबंध में अनेक शिकायतें प्राप्त हुई हैं। उक्त संदर्भ में, हालांकि दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 दिनांक 5 जून, 2007 के व्याख्यात्मक ज्ञापन में यह उल्लेख किया गया है कि प्राधिकरण को न तो शास्ति अधिरोपित करने की और न ही शिकायतों का निर्णय करने की कोई शक्ति प्राप्त है, प्राधिकरण द्वारा इस मामले पर गहराई से पुनर्विचार किया गया था। प्राधिकरण ने मामले की पुनः जांच की तथा जैसाकि अब परामर्श दिया गया है, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 13 और 36 के साथ पठित धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उपखंड (i) और उपखंड (v) के अधीन प्राधिकरण के पास उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण करने तथा सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई सेवा की गुणवत्ता को सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त शक्तियां हैं। ऐसी न्यायिक उद्घोषणाएं भी हुई हैं कि किसी मामले-विशेष के विनियम के क्षेत्राधिकार के भीतर वे सभी कदम उठाने के लिए शक्तियां निहित होती हैं, जोकि उस मामले को विनियमित करने के लिए आवश्यक और आनुषंगिक हों। [उ0प्र0 सहकारी सीयू परिसंघ बनाम उ0प्र0 गन्ना मिल एसोसिएशन—एआईआर (2004) एससी 3697]। अतः भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 के अंतर्गत विनियामक शक्तियों में वे सभी कार्य शामिल हैं, जो सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने तथा उपभोक्ता के हित का संरक्षण करने के लिए आवश्यक हैं। भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 के ऊपर उल्लिखित उपबंधों का क्षेत्राधिकार काफी व्याप्त है तथा यह प्राधिकरण को उपभोक्ताओं के हित में सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए सभी संभव कदम उठाने के लिए समर्थ बनाता है।

8. अतः प्राधिकरण द्वारा यह निर्णय लिया गया है कि दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) के विनियम 15 अथवा विनियम 16 अथवा विनियम 17 के उपबंधों के अतिलंघन के लिए सेवा प्रदाता को वित्तीय हतोत्साहन के माध्यम से पांच हजार रुपये से अनधिक की राशि तथा ऐसे दूसरे अथवा पश्चातवर्ती अतिलंघन के मामले में प्रत्येक अतिलंघन के लिए ऐसी राशि, जो बीस हजार रुपये से अनधिक हो, का संदाय करने का दायी बनाया जाए। जब तक कि प्राधिकरण द्वारा अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषणों के निवारण के लिए सेवा प्रदाताओं के विरुद्ध वित्तीय हतोत्साहन के माध्यम से ऐसी कोई राशि प्रारंभ नहीं की जाएगी, दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण करने के लिए सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करना संभव नहीं हो सकेगा।

9. प्राधिकरण का यह एक महत्वपूर्ण कार्य है कि वह उन उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करे, जिनके लिए अंततः दूरसंचार सेवाएं आशयित हैं। तदनुसार, प्राधिकरण ने अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषणों के भेजे जाने का निवारण करने के लिए सेवा प्रदाताओं के संदर्भ में वित्तीय हतोत्साहन प्रारंभ करके दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण (संशोधन) विनियम, 2008 द्वारा दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) को संशोधित करने का निर्णय लिया है।

## दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण (संशोधन) विनियम, 2008 का उद्देश्य

10. दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण (संशोधन) विनियम, 2008 का उद्देश्य दूरसंचार सेवा प्रदाता द्वारा उक्त संदर्भित विनियमों के गैर-अनुपालन के मामले में वित्तीय हतोत्साहन अधिरोपित करके उक्त विनियमों की प्रभाविता और अनुपालन में सुधार लाना है।

11. ऐसे टेलीमार्केटरों को, जो इस विनियम का अनुपालन नहीं करते हैं, नीचे दर्शाए गए तीन प्रकारों में श्रेणीबद्ध किया जा सकता है:-

- (i) पंजीकृत टेलीमार्केटर्स
- (ii) गैर-पंजीकृत टेलीमार्केटर्स
- (iii) दूरसंचार सेवा प्रदाता

12. दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) में ऐसे सेवा प्रदाताओं, जो उक्त विनियमों के उपबंधों का पालन नहीं करते थे, परंवितीय हतोत्साहन के माध्यम से किसी राशि का संदाय करने का कोई उपबंध नहीं था (दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण (संशोधन) विनियम, 2008 द्वारा संशोधन से पूर्व)। तथापि, उक्त विनियम, 2007 में, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्न का उपबंध है कि-

(क) ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता, जिसे शिकायत अग्रेषित की गई है, उसे इस प्रकार प्राप्त कॉल की प्रकृति की जांच करेगा, और यदि ऐसी जांच के पश्चात् ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता यह पाता है कि ऐसी कॉल एक अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण है, तो वह —

(i) ऐसे अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के प्रेषक को उक्त विनियमों के अधीन शिकायतकर्ता को आगे से ऐसा अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण न भेजने के लिए निदेश देगा;

(ii) यदि उपर्युक्त (i) में निर्दिष्ट प्रेषक, संदेश न भेजने का ऐसा निदेश पाने के पश्चात् भी, अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण भेजता है, तो ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 की अनुसूची XI में निर्दिष्ट दर पर प्रत्येक पश्चात्कर्ता अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के संबंध में टैरिफ प्रभारित करेगा, जोकि पांच सौ रुपये मात्र था।

(iii) उपर्युक्त (i) और (ii) में अंतर्विष्ट उपबंधों पर प्रभाव डाले बिना, यदि ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता यह पाता है कि प्रेषक ने, उपर्युक्त (ii) में निर्दिष्ट दर पर ऐसे संप्रेषण को प्रभारित करने के पश्चात् भी कोई अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण किया है, तो ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता ऐसे प्रेषक के टेलीफोन को काट देगा।

उपर्युक्त स्थिति पंजीकृत टेलीमार्केटरों पर लागू होती है। ऐसे टेलीमार्केटरों के मामले में, जो भारत सरकार, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, दूरसंचार विभाग के साथ स्वयं को पंजीकृत करने में असफल होते हैं, दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) के विनियम 15 में उपबंध किए गए अनुसार, एक्सेस प्रदाता द्वारा, यथास्थिति, उनके टेलीफोन कनेक्शन काट दिए जाएंगे अंथवा दूरसंचार सेवा का प्रावधान समाप्त कर दिया जाएगा।

13. जैसाकि दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) के व्याख्यात्मक ज्ञापन के पैरा 7 में पहले ही कहा गया है, टेलीमार्केटिंग कॉलों ने हमारी संसद, भारत के माननीय सर्वोच्च न्यायालय, दिल्ली के माननीय उच्च न्यायालय तथा भारतीय रिजर्व बैंक का ध्यान आकर्षित किया है। इसके अलावा, टेलीमार्केटिंग कॉलों के बारे में प्राधिकरण को भी उपभोक्ताओं से अनेक शिकायतें प्राप्त हुई हैं। वर्तमान स्थिति अपेक्षित स्तर की तुलना में अत्यंत निम्न स्तर पर है तथा दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) का गैर-अनुपालन निरंतर जारी है क्योंकि प्रभावी वित्तीय प्रतिबंधों के लिए इसमें कोई प्रावधान नहीं है।

14. दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) के उपबंधों का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण (संशोधन) विनियम, 2008 में, मूल विनियमों के उपबंधों के गैर-अनुपालन के मामले में दूरसंचार सेवा प्रदाता के लिए कतिपय वित्तीय हतोत्साहन का उपबंध किया गया है।

15. पूर्ववर्ती पैरा में उल्लिखित उपर्युक्त उपबंध के अलावा, दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण (संशोधन) विनियम, 2008 मूल विनियमों अर्थात् दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 7) को संशोधित करता है ताकि इसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्न का उपबंध किया जा सके—

(क) दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) के कतिपय उपबंधों के उल्लंघन के लिए जांच समिति (जो तीन अधिकारियों से मिलकर बनेगी, जो प्राधिकरण में सलाहकार की पंक्ति से नीचे के नहीं होंगे, जिन्हें प्राधिकरण के अध्यक्ष द्वारा नामनिर्दिष्ट किया जाएगा) द्वारा जांच संचालित करने की विस्तृत पद्धति;

(ख) ऐसे दूरसंचार सेवा प्रदाताओं [जो दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) के कतिपय उपबंधों का उल्लंघन करते हैं] द्वारा वित्तीय हतोत्साहन के माध्यम से (2007 का 4) के कतिपय उपबंधों का संदाचा, जैसाकि उपर्युक्त उप-पैरा (क) में निर्दिष्ट जांच समिति की रिपोर्ट पर विचार करने के पश्चात प्राधिकरण द्वारा आदेश द्वारा निर्देशित किया जाए;

(ग) दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) के उपबंधों के पहले गैर-अनुपालन के लिए कितीय हतोत्साहन के माध्यम से पांच हजार से अनधिक राशि तथा उक्त विनियमों के दूसरे अधिकारी किसी पश्चातवर्ती गैर-अनुपालन के लिए, प्रत्येक गैर-अनुपालन हेतु वीस हजार रुपये और अनुधिक संदाय का संदाय;

(घ) कि प्राधिकरण द्वारा वित्तीय हतोत्साहन के माध्यम से किसी राशि के संदाय के लिए कोई आदेश तब तक नहीं किया जाएगा, जब तक कि सेवा प्रदाता को जांच समिति के निष्कर्षों के विरुद्ध अस्थावेदन करने का युक्तिसंगत अवसर प्रदान नहीं कर दिया जाता तथा इन विनियमों के अधीन वित्तीय हतोत्साहन के माध्यम से किसी राशि के संदाय के लिए आदेश करने के प्रयोजनार्थ प्राधिकरण का भार्गदर्शन प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों द्वारा किया जाएगा।

16. दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) के विनियम 16 में निहित विद्यमान उपबंधों में उस समय-सीमा का उल्लेख नहीं है, जिसके भीतर अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषणों से व्यथित सब्सक्राइबर अपने दूरसंचार सेवा प्रदाता को शिकायत करेंगे। अपने दूरसंचार सेवा प्रदाता को शिकायत करने के लिए समय-सीमा के अभाव में, सेवा प्रदाताओं को कॉल डाटा रिकॉर्ड स्थायी रूप से अनुरक्षित करना अपेक्षित होता है। अतः अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषणों के संबंध में अपने दूरसंचार सेवा प्रदाता को शिकायत करने के लिए सब्सक्राइबर को पंद्रह दिन की समय-सीमा प्रदान की गई है।

17. “दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 में दिए गए वचन-पत्र के अनुसार, जैसेकि ये दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण (संशोधन) विनियम, 2008 द्वारा संशोधन से पूर्व थे, प्रत्येक टेलीमार्केटर को, यदि वह ऐसे किसी सब्सक्राइबर को कोई अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण भेजना चाहता है, जिसका टेलीफौन नम्बर राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में शामिल नहीं है, ऐसे संप्रेषण से पूर्व निम्न पाठ देना होता है—

“यह एक व्यावसायिक संदेश है, यदि आप आगे से ऐसे संदेश प्राप्त नहीं करना चाहते हैं, तो कृपया अपने सेवा प्रदाता की कॉल-न-करें सूची में पंजीकरण कराएं।”

कुछ पण्धारकों ने इस संबंध में ट्राई को यह कहते हुए अभ्यावेदन दिए थे कि उक्त पाठ की लंबाई 160 वर्णों की है, जबकि प्रत्येक अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण/प्रचारक संदेश के पहले उक्तसंदर्भित संदेश को जोड़ने से ऐसएमएस बहुत ही बड़ा और अप्रभावी हो जाएगा। अतः उन्होंने सुझाव दिया है कि इसे छोटा बनाया जा सकता है अथवा वर्णों की संख्या के संदर्भ में इसे कम किया जा सकता है। अतः आगे जोड़े जाने वाले उक्त संदेश के निम्न पाठ का सुझाव दिया जा रहा है:-

“यदि आप व्यावसायिक संदेश नहीं चाहते हैं, तो अपने प्रचालक से बात करें।

इस सुझाव को व्यापक तौर पर स्वीकार कर लिया गया है तथा वचन-पत्र का प्रासंगिक पाठ भी उपयुक्ततः परिवर्धित कर लिया गया है।

18. दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 के विनियम 11 के उप-विनियम (1) में अंतर्विष्ट उपबंधों के अधीन, कोई सब्सक्राइबर, उस तारीख से नौ माह की अवधि समाप्त होने के पश्चात, जिस तारीख को विनियम 6 के उप-विनियम (1) के अधीन राष्ट्रीय-कॉल-न-करें रजिस्ट्री स्थापित की गई है, एक्सेस प्रदाता को उसका नम्बर शामिल करने अथवा विनियम 7 के अधीन किए गए अनुरोध से इसे निकालने अथवा राष्ट्रीय-कॉल-न-करें रजिस्ट्री स्थापित करने वाली एजेंसी द्वारा विकसित की गई सुविधा के अनुरूप अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के किसी वर्ग अथवा वर्गों अथवा प्रकार अथवा श्रेणी अथवा श्रेणियों को विनियम 9 के अधीन वापस लेने के लिए अनुरोध कर सकता है। राष्ट्रीय-कॉल-न-करें रजिस्ट्री 12 अक्तूबर, 2007 से प्रभावी हुई है तथा विनियम 11 के उप-विनियम (1) के उपबंध 12 जुलाई, 2008 तक प्रवृत्त हो जाएंगे। तथापि, विद्यमान ढांचे में अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियमों के उल्लंघन के बारे में सब्सक्राइबरों से प्राप्त हो रही बड़ी संख्या में शिकायतों को ध्यान में रखते हुए विद्यमान व्यवस्था को स्थायी बनाने के लिए कुछ और समय की आवश्यकता होगी। अतः इस समय-सीमा को दो साल तक बढ़ाने का

प्रस्ताव किया गया है। तथापि यह भी उपबंध किया गया है कि यदि विनियम 11 के उक्त उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट सुविधा दो वर्ष की अवधि से पूर्व विकसित की जाती है, तो सब्सक्राइबर शामिल करने अथवा निकालने का ऐसा अनुरोध दो वर्ष की अवधि से पूर्व कर सकता है।

19. भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 की धारा 14क में, अन्य बातों के साथ-साथ यह उपबंध है कि प्राधिकरण द्वारा जारी किए गए किसी निदेश, निर्णय अथवा आदेश से व्यक्ति कोई व्यक्ति माननीय दूरसंचार विवाद निपटान और अपील अधिकरण में अपील कर सकता है। दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (2007 का 4) [दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण (संशोधन), 2008 द्वारा यथासंशोधित]] के गैर-अनुपालन के लिए वित्तीय हतोत्साहन के माध्यम से किसी राशि के संदाय के लिए प्राधिकरण द्वारा किए गए किसी आदेश से व्यक्ति कोई व्यक्ति माननीय दूरसंचार निपटान और अपीली अधिकरण को अपील कर सकता है।

20. सेवा प्रदाताओं पर उपर्युक्त वित्तीय हतोत्साहन लगाने तथा पंजीकृत टेलीमार्केटरों को अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण भेजने से हतोत्साहित करने के उद्देश्य के अलावा, दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 को दूरसंचार टैरिफ (सैतालीसवां संशोधन) आदेश, 2008 द्वारा भी संशोधित किया जा रहा है ताकि यह उपबंध किया जा सके कि प्रत्येक पहले अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण [बुनियादी सेवाओं (आईएसडीएन के अलावा) तथा सेल्युलर मोबाइल दूरसंचार सेवा (सीएसटीएस) से किए गए] के लिए टैरिफ के रूप में पांच सौ रुपये तथा प्रत्येक पश्चात् वर्ती अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के लिए टैरिफ के रूप में एक हजार रुपये देय होंगे।

### TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

#### NOTIFICATION

New Delhi, the 17th March, 2008.

#### The Telecom Unsolicited Commercial Communications (Amendment) Regulations, 2008 (No. 1 of 2008)

No. 15-2/2008-RE.—In exercise of the powers conferred by section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations to amend the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007(4 of 2007), namely:-

1. (1) These regulations may be called the Telecom Unsolicited Commercial Communications (Amendment) Regulations, 2008.

(2) They shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

2. In regulation 2 of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007)(hereinafter referred to as the principal regulations), after clause (h), the following clause shall be inserted, namely:-

‘(ha) “inquiry committee” means inquiry committee referred to in regulation 17D;’.

3. In regulation 11 of the principal regulations, in sub-regulation (1),-----

(a) for the words “period of nine months”, the words “period of two years” shall be substituted;  
(b) the following proviso shall be inserted, namely:-

“ Provided that a subscriber may make such request for inclusion or exclusion before the period of two years, in case the facility referred to in this sub-regulation has been developed before a period of two years.”.

**4. In regulation 16 of the principal regulations,—**

(a) after sub-regulation (1), the following sub-regulation shall be inserted, namely:-

“(1A) Every complaint under sub-regulation (1) shall be made by a subscriber within fifteen days of receipt of unsolicited commercial communication by him.”;

(b) in sub-regulation (3),-

(i) in clause (a), for the words “direct the sender”, the words, brackets and letters “direct, without prejudice to levy of charges under clause (b) of this sub- regulation, the sender” shall be substituted;

(ii) in clause (b),---

(A) the words brackets and letter “referred to in clause (a) after being so directed for discontinuance”, shall be omitted;

(B) for the words “each subsequent unsolicited commercial communication”, the words “each unsolicited commercial communication”, shall be substituted.

**5. In regulation 17 of the principal regulations, the following proviso shall be inserted, namely:-**

“Provided that nothing contained in this regulation shall authorise a service provider (hereafter referred to as the former service provider) to send unsolicited commercial communication to the subscriber of any other service provider, ----

(a) unless the former service provider has been registered as a telemarketer with the Government of India in the Ministry of Communications and Information Technology (Department of Telecommunications) and possesses a valid certificate of registration on the date of sending of such unsolicited commercial communication;

(b) unless such subscriber, to whom unsolicited commercial communication is sent, has not been registered in the National Do Not Call Register under these regulations or the period of forty -five days has not expired from the date of making a request under sub-regulation (1) of regulation 7;

(c) if such unsolicited commercial communication violates any provisions of the law for the time being in force or any judgment or decree, award or order or direction passed or made by any competent court or tribunal or authority or forum or commission, as the case may be.”.

**6. After Chapter IV of the principal regulations, the following Chapter shall be inserted, namely:-**

**“CHAPTER IVA  
INQUIRY AND PROVISION FOR FINANCIAL DISINCENTIVE FOR SENDING  
UNSOLICITED COMMERCIAL COMMUNICATIONS**

**17A. Consequences for failure of service providers to stop unsolicited commercial communications.**-----If any service provider contravenes the provisions of regulation 15 or regulation 16 or regulation 17, it shall, without prejudice to the terms and conditions of its licence or any penalty which may be imposed under its licence, or provisions contained in clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 16 or the provisions of the Act or rules or regulations or orders made, or, directions issued, thereunder, be liable to pay an amount, by way of financial disincentive, not exceeding five thousand rupees and in case of second or subsequent such contravention, to pay an amount not exceeding twenty thousand rupees for each such contravention, as the Authority may, by Order under regulation 17H, direct.

**17B. Factors to be taken into account by the Authority for deciding the amount of financial disincentive.**---While deciding the amount of financial disincentive under regulation 17A, the Authority shall have due regard to the extent of inconvenience caused to the consumer and the

repetitive nature of non-compliance of the provisions of regulation 15 or regulation 16 or regulation 17, as the case may be, by the service provider.

**17C. Power of Authority to order inquiry.**—Where the Authority or the Chairperson, (hereinafter referred to as "appointing authority") has reasonable ground to believe that any service provider has contravened the provisions of regulation 15 or regulation 16 or regulation 17, it may, by order in writing, direct the inquiry committee to inquire into the contravention of the provisions of regulation 15 or regulation 16 or regulation 17, as the case may be and as may be specified by the appointing authority, and, to report thereon to the Authority.

**17D. Composition of inquiry committee.**—(1) The inquiry committee, for the purpose of holding inquiry as referred to in regulation 17C, shall consist of three officers not below the rank of Advisor in the Authority comprising of,—

- (a) one representative from the Regulatory Enforcement Division in the Authority;
  - (b) one representative from the Legal Division in the Authority;
  - (c) one representative from any other Division in the Authority,
- as may be nominated by the appointing authority:

Provided that an Advisor in the Authority, dealing with the case being inquired into, or directed to be inquired into, shall not be nominated by the appointing authority as member of the inquiry committee in that case.

(2) If, for reasons other than temporary absence, any vacancy occurs in the office of any member of the inquiry committee, then, the appointing authority shall nominate another officer not below the rank of Advisor in the Authority to fill the vacancy and the proceedings may be continued before the inquiry committee from the stage at which the vacancy is filled by such nomination.

**17E. Procedure for holding inquiry for determining contravention of the provisions of regulation 15 or regulation 16 or regulation 17.**—(1) In holding an inquiry for the purpose of determining contravention of the provisions of regulation 15 or regulation 16 or regulation 17, the inquiry committee shall, in the first instance, issue a notice to the concerned service provider requiring him to show cause within such period as may be specified in the notice (being not less than fourteen days from the date of service thereof).

(2) Every notice, under sub-regulation (1) to any service provider referred to in that sub-regulation, shall indicate the details of contravention of the provisions of regulation 15 or regulation 16 or regulation 17, as the case may be, alleged to have been made by it.

(3) If, after considering the cause, if any, shown by such service provider, the inquiry committee is of the opinion that the concerned service provider should be heard in person, it shall issue a notice fixing a date for the appearance of that service provider through his authorised representative.

(4) The inquiry committee shall give an opportunity to the concerned service provider referred to in sub-regulation (1) to produce such documents or other material as it may consider relevant to the inquiry.

(5) If an authorised representative of any service provider fails, neglects or refuses to appear as required by sub-regulation (3) before the inquiry committee, it may proceed with the inquiry in the absence of such authorised representative after recording the reasons for doing so.

**17F. Report of inquiry committee.**—(1) After the conclusion of the inquiry under regulation 17E, the inquiry committee shall prepare a report indicating whether the service provider referred to in regulation 17C has contravened the provisions of regulation 15 or regulation 16 or regulation 17.

as the case may be, and submit such report to the Authority.

(2) Every report made under sub-regulation (1) shall specify the provisions of regulation 15 or regulation 16 or regulation 17, which has been contravened and shall contain brief reasons for such conclusion and such report shall be dated and signed by all the members of the inquiry committee.

**17G. Service of notices.**---The notices referred to in sub-regulations (1) and (3) of regulation 17E shall be served on the concerned service provider in the following manner, that is to say,-  
 (a) by delivering or tendering it to that service provider or his duly authorised representative; or  
 (b) by sending it to the concerned service provider by registered post with acknowledgement due to the address of its place of business or at its registered office.

**17H. Order for payment of amount by way of financial disincentive by Authority on report of inquiry committee.**----- (1) The Authority may, after considering the report of the inquiry committee, by order, direct the service provider, which violated the provisions of regulation 15 or regulation 16 or regulation 17, as the case may be, to pay such amount, subject to the provisions of regulation 17A, by way of financial disincentive, as may be specified in the order:

Provided that no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority unless the concerned service provider had been given a reasonable opportunity of representing against the findings in the report of the inquiry committee.

(2) The Authority shall be guided by the principles of natural justice for the purposes of making an order for payment of any amount, by way of financial disincentive, under these regulations.

**17I. Deposit of amount payable by way of financial disincentive under these regulations.**-- The amount payable by way of financial disincentive under these regulations shall be remitted to such head of account as may be mentioned in the order for payment of such amount under these regulations.”

7. In the Form of undertaking annexed to the principal regulations, in item (c), for the words “This is a commercial message, if you do not want to receive further messages, please register with your service provider’s Do Not Call List”, the letters and words “Pls speak to your operator if U do not want commercial msgs” shall be substituted.

R. K. ARNOLD, Secy.  
 [ADVT III/4/142/2007-Exty.]

**Note 1.**—The principal regulations were published in the Gazette of India Extraordinary, Part III, Section 4 vide notification No. 101-60/2006-MN dated the 5th June, 2007.

**Note 2.**—The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Unsolicited Commercial Communications (Amendment) Regulations, 2007.

## EXPLANATORY MEMORANDUM

### **Background:**

The Telecom Regulatory Authority of India (the Authority) had made the “Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulation, 2007 (4 of 2007)” on the 5th June, 2007 for curbing the unwanted telemarketing calls and thereby reduce the nuisance and inconvenience to the subscribers of basic telephone or cellular mobile telephone services from the unsolicited tele-marketing calls/messages.

2. The Authority has set up the National Do Not Call (NDNC) Registry which is operational since October 2007. The NDNC is being operated and maintained by the National Informatics Centre (NIC), in the Ministry of Communications and Information Technology. The tele-marketers are required to verify their calling telephone numbers' list with the NDNC Registry before making tele-marketing calls. The subscribers can get their telephone numbers listed in NDNC through their respective service providers. The respective service providers shall upload the telephone number to the NDNC within thirty days of receipt.
3. All tele-marketers are required to get themselves registered with the Ministry of Communications and Information Technology (Department of Telecommunication). On line registration facility is available in the NDNC Registry.
4. The Authority, Cellular Operators Association of India (COAI) and Association of Unified Telecom Services of India (AUSPI) have advertised in the leading National dailies, the procedure for registering in NDNC. The details of call center number/short message service (SMS) numbers on which the registration can be done are available on the websites of respective service provider. The same can also be accessed from the website [www.ndncregistry.gov.in](http://www.ndncregistry.gov.in). The Department of Telecommunications has also allotted a special four digit code “1909” to enable easy access to the consumers to register their number in NDNC.
5. The Authority also held a series of meetings with the service providers to ensure effective implementation of the “Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulation, 2007 (4 of 2007)”.
6. Till date, more than 8.3 million phone users have registered for ‘Do Not Call’ in NDNC Registry. About 13600 telemarketers have got themselves registered with the Ministry of Communications and Information Technology (Department of Telecommunication). The NDNC is being accessed daily by around 600 tele-marketers for scrubbing their calling list. Out of approximately 1522 million numbers uploaded by the telemarketers for scrubbing, 1411 million numbers were cleared by NDNC for calling.

**Non-compliance of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulation, 2007 (4 of 2007 ).**

7. The Authority has received several complaints with regard to the harassment of the consumers even after the notification of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007). In the said context, although it has been mentioned in the Explanatory Memorandum of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulation 2007 dated the 5<sup>th</sup> June 2007 that the Authority has neither any power to impose penalty nor power to adjudicate the complaints, the matter was reconsidered in depth by the Authority. The Authority has revisited the matter and as advised now, the Telecom Regulatory Authority of India has sufficient powers, under sub-clause (i) and sub-clause (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11, read with section 13 and 36, of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), to ensure the quality of service provided by the service providers and protect the interests of the consumers. There have been judicial pronouncements also that regulation of a particular matter embraces within its fold the power to do all those things necessary and incidental for regulating that matter. [UP Cooperative CU Federations Vs. UP Sugar Mills Association – AIR (2004) SC 3697]. Hence, under the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997, the regulatory power includes all acts necessary to ensure quality of service and to protect the consumer interest. The ambit of the above mentioned provisions of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 is very wide and enables the Authority to take all possible steps to ensure quality of service in the interest of the consumers.

8. It has therefore been decided by the authority to make service provider liable to pay an amount, by way of financial disincentive, not exceeding five thousand rupees for contravention of the provisions of regulation 15 or regulation 16 or regulation 17 of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007) and in case of second or subsequent such contravention, to pay such amount not exceeding twenty thousand rupees for each such contravention. Unless such any amount by way of financial disincentive is introduced by the Authority for preventing the Unsolicited Commercial Communications against the service providers, it would not be possible to ensure the quality of service so as to protect the interests of the consumers of the telecom services.

9. It is an important function of the Authority to secure the interest of the consumers, for whom ultimately the telecommunication service is meant for. Accordingly, the Authority has decided to amend the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007) by the Telecom Unsolicited Commercial Communications (Amendment) Regulations, 2008 to introduce financial disincentive in relation to the service providers for preventing sending of the Unsolicited Commercial Communications.

**Object of the Telecom Unsolicited Commercial Communications (Amendment) Regulations, 2008.**

10. The object of the Telecom Unsolicited Commercial Communications (Amendment) Regulations, 2008 is to improve the effectiveness and compliance of the said regulations by imposing financial disincentive in case of non-compliance of the aforesaid regulations by the telecom service provider.

11. The tele-marketers who are non-compliant with this Regulation can be categorized into three types as specified below:-

- (i) Registered Tele-marketers.
- (ii) Un-registered Tele-marketers.
- (iii) Telecom service providers.

12. There was no provision in the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007 ) for payment of any amount by way of financial disincentive by the service providers who do not comply with the provisions of the said regulations (before amendment by the Telecom Unsolicited Commercial Communications (Amendment) Regulations, 2008). However the said regulations, 2007, *inter alia*, provided that-----

(a) the Originating Access Provider, to whom the complaint has been forwarded shall investigate the nature of call so received and if after such investigation, the Originating Access Provider finds that such call is an unsolicited commercial communication, it shall-

(i) direct the sender of such unsolicited commercial communication to forthwith discontinue the sending of such unsolicited commercial communication to the complainant under the said regulations;

(ii) in case the sender referred to in (i) above, after being so directed for discontinuance, sends the unsolicited commercial communication, the Originating Access Provider shall charge the tariff in respect of each subsequent unsolicited commercial communication at the rate specified in Schedule XI to the Telecommunication Tariff Order, 1999 which was rupees five hundred only;

(iii) without prejudice to the provisions contained in (i) and (ii) above, if the Originating Access Provider found that the sender, has made an unsolicited commercial communication after having such communication been charged at the rate specified in (ii) above, the Originating Access Provider shall disconnect the telephone of such sender.

The above provisions applied to the registered tele-marketers. In the case of tele-marketers who failed to register themselves with the Government of India, in the Ministry of Communication and Information Technology, Department of Telecommunications, their telephone connection shall be disconnected or provision of telecom service be discontinued, as the case may be, by the Access Provider as provided

in regulation 15 of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007).

13. As already stated in paragraph 7 of the Explanatory Memorandum to the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007), the telemarketing calls have engaged the attention of our Parliament, the Hon'ble Supreme Court of India, the Hon' High Court of Delhi and the Reserve Bank of India. Besides there have also been a number of consumer complaints made to the Authority about telemarketing calls. The situation is still much below the desired level and non-compliance of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007) continues as there has not been provision for effective financial sanctions.

14. In order to ensure strict compliance of the provisions of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007), it has been provided by the Telecom Unsolicited Commercial Communications (Amendment) Regulations 2008, certain financial disincentive for the telecom service provider in cases of non-compliance of the provisions of the principal regulations.

15. In addition to the above provision mentioned in preceding paragraph, the Telecom Unsolicited Commercial Communications (Amendment) Regulations, 2008 amends the principal regulations, i.e., the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007) so as to *inter alia* provide ---

(a) for the detailed procedure for conducting an inquiry by the inquiry committee (consisting of three officers not below the rank of Advisor in the Authority, as may be nominated by the Chairperson or the Authority) for violations of certain provisions of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007);

(b) for payment by the telecom service providers [which violate certain provisions of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007)] of certain amounts by way of financial disincentive, as may be directed by an order of the Authority after considering of the report of the inquiry committee referred to in subparagraph (a) above;

(c) payment of an amount, by way of financial disincentive, not exceeding rupees five thousand for first non-compliance of the provisions of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007) and in case of second or any subsequent non-compliance of the said regulations, an amount not exceeding rupees twenty thousand for each non-compliance.

(e) that no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority unless the concerned service provider had been given a reasonable opportunity of representing against the findings in the report of the inquiry committee and the Authority to be guided by the principles of natural justice for the purposes of making an order for payment of any amount by way of financial disincentive under these regulations.

16. Existing provisions contained in regulation 16 of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007) do not specify the time limit within which the aggrieved subscriber of Unsolicited Commercial Communications shall make a complaint to his telecom service provider. In the absence of the time limit for making a complaint to his telecom service provider, the service providers are required to preserve call data records permanently. Therefore, a time period of fifteen days has been provided to the subscriber for making a complaint to his telecom service provider in respect of unsolicited commercial communications.

17. As per the undertaking given in the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007, as it stood before the amendment by the Telecom Unsolicited Commercial Communications (Amendment) Regulations, 2008, every telemarketer if he makes an unsolicited commercial communication to any subscriber whose telephone number does not appear on the National Do Not Call Register, such communication shall be prefixed with the following text -

"This is a commercial message, if you do not want to receive further messages, please register with your service provider's Do Not Call List."

Some stakeholders made a representation in this regard to Authority stating that the said text has a length of 160 characters whereas the prefixing the above said message before each unsolicited commercial communication / promotional message and therefore is very highly lengthy and ineffective. Therefore, they have suggested that this could be shortened or reduced in terms of number of characters. Therefore the said message to be prefixed with the following text is suggested as under-

'Pls speak to your operator if U do not want commercial msgs'.

This suggestion has been broadly accepted and the relevant text of the undertaking has been modified suitably.

18. Under the provisions contained in sub-regulation (1) of regulation 11 of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007, any subscriber may, after expiry of period of nine months from the date on which the National Do Not Call Register has been established under sub-regulation (1) of regulation 6, make a request to the Access Provider for inclusion in, or, exclusion from the request made under regulation 7 or revocation under regulation 9, any class or classes or type or category or categories of unsolicited commercial communication in accordance with the facility developed by the agency establishing National Do Not Call Register. The National Do Not Call Registry has become operational with effect from 12<sup>th</sup> October 2007 and the provisions of said sub-regulation (1) of clause 11 would come into force by 12<sup>th</sup> July 2008. However, in view of number of complaints being received from the subscribers in the existing framework itself about violation of Unsolicited Commercial Communications Regulations, it may require some more time for the existing system to stabilize. Therefore, it is proposed to extend the said time limit up to two years. However

it has also been provided that a subscriber can make such request for inclusion or exclusion before the period of two years, in case the facility referred to in the said sub-regulation(1) of regulation 11 has been developed before a period of two years

**19.** Section 14A of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997, *inter alia*, provides that any person aggrieved by any direction, decision or order made by the Authority may prefer an appeal to the Hon'ble Telecom Disputes Settlement and Appellate Tribunal. Therefore, any person aggrieved by any order made by the Authority for payment of any amount by way of financial disincentive for non compliance of the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007 (4 of 2007) as [amended by the Telecom Unsolicited Commercial Communications (Amendment) Regulations, 2008] can make an appeal to the Hon'ble Telecom Disputes Settlement and Appellate Tribunal.

**20.** Apart from the above financial disincentive on the service providers, and in order to discourage the registered telemarketers also from sending Unsolicited Commercial Communications, the Telecommunication Tariff Order, 1999 is also being amended by the Telecommunication Tariff (Forty- seventh Amendment) Order, 2008 so as to provide that five hundred rupees shall be payable as tariff for each unsolicited commercial communication [made from Basic Services (Other than ISDN) and Cellular Mobile Telecom Service (CMTS)] for every first unsolicited commercial communication and rupees one thousand shall be payable as tariff for every subsequent unsolicited commercial communication.